**Proposition de sujet Economie-gestion**

**L’épreuve d’économie-gestion est d’une durée de 2 heures.**

**Composition du sujet :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parties** | **Intitulés** | **Pages** |
| **1** | **Série de questions** | 2 |
| **2** | **Trois sujets au choix :** | 3 à 4 |
| **Sujet A** : Comment les nouvelles technologies numériques font-elles évoluer l’organisation du travail ? |
| **Sujet B** :Comment la démarche qualité permet-elle de faciliter la réussite commerciale d’une entreprise ? |
| **Sujet C** : Pourquoi les PME utilisent-elles la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) ? |
| **Dossier documentaire** | 7 documents | 4 à 8 |

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.

**PARTIE 1 : Série de questions à partir d’un dossier documentaire**

En vous appuyant sur vos connaissances ainsi que des documents fournis, répondez aux questions suivantes sur votre copie :

1. **La liberté d’expression du salarié et ses limites**

**Prenez connaissance du document 1 :**

* 1. Quelle est l’invention de Slack ?
	2. Son invention est-elle adaptée à différentes cibles d’entreprise ?
	3. Quelles sont les différentes formes de communication en entreprise ?
	4. Quels sont les enjeux de la communication interne ?
1. **Les représentants du personnel**

**Prenez connaissance du document 2 :**

* 1. Qu’est-ce que la GPEC ?
	2. Comment Renault adapte la GPEC ?
	3. Quels sont les enjeux de la GPEC ?
	4. Quelles sont les incidences ?
1. **La gestion des conflits**

**Prenez connaissance du document 3 :**

* 1. Quel est le rôle d’un inspecteur du travail ?
	2. Quel élément a découvert Mme P. lors de son inspection chez Tefal ?
	3. Définissez la flexibilité du temps de travail.
	4. Pour quel motif, Mme P. a-t-elle dressé un procès-verbal à l’encontre de l’entreprise Tefal ?
	5. Indiquez les deux chefs d’accusation pour lesquels Mme P. comparait devant la cours en 2015.
	6. Quel est le tribunal compétent pour juger cette affaire en première instance dans cet article ?
	7. Quel est le rôle de ce tribunal ?
	8. Quels sont les peines encourues par Mme P. pour chacun des chefs d’accusation.
	9. Retrouvez les raisons pour lesquelles les inspecteurs du travail sont en colère contre les accusations qui sont portées à l’encontre de leur collègue.

**PARTIE 2 : Sujet au choix du candidat**

**Indiquez sur votre copie le sujet que vous avez choisi (A, B ou C)**

Dans un développement structuré, vous traiterez le sujet choisi à partir de vos connaissances et en vous référant à la spécialité du baccalauréat professionnel que vous présentez.

**SUJET A : Comment les nouvelles technologies numériques font-elles évoluer l’organisation du travail ?**

Après avoir pris connaissance des documents 4 et 5, vous expliquerez dans un développement structuré comment les nouvelles technologies révolutionnent le travail des salariés et le fonctionnement des entreprises.

En introduction, vous définirez les nouvelles technologies et leurs utilités.

A titre indicatif, dans le développement vous pourrez aborder certains des thèmes suivants :

* la nécessité pour les entreprises d’utiliser les nouvelles technologies (recherche et développement, besoins et envies des consommateurs, avantages concurrentiels par rapport au marché)
* les fonctions de l’entreprises qui adhèrent aux nouvelles technologies (approvisionnement, production, vente, management)
* les nouvelles méthodes de travail d’organisation du travail : nomadisme, télétravail, autonomie
* les avantages et les contraintes pour le travail des salariés (communication, développement des compétences, flexibilité, qualité de vie au travail)
* Les avantages et les contraintes pour l’entreprise (gain de productivité, motivation des salariés, nécessité des investissements et de la formation, délégation de confiance)

*Tout autre thème pertinent sera valorisé !*

**SUJET B : Comment la démarche qualité permet-elle de faciliter la réussite commerciale d’une entreprise ?**

Après avoir pris connaissance des documents 1 et 2, vous expliquerez dans un développement structuré comment la recherche de la qualité permet à l’entreprise de se différencier de la concurrence.

En introduction, vous définirez les notions de qualité interne et externe.

A titre indicatif, dans le développement vous pourrez aborder certains des thèmes suivants :

* Les facteurs qui incitent les entreprises à prendre des décisions en matière de qualité
* L’importance d’une démarche qualité mise en œuvre dans une entreprise
* La maîtrise des 5 zéros de la qualité (Toyotisme)
* Les outils mis en œuvre pour réussir la démarche qualité (certification, charte, label…)
* Les avantages et les contraintes pour les salariés de la mise en place d’une démarche qualité (formation, motivation, développement des compétences…)

*Tout autre thème pertinent sera valorisé !*

**SUJET C : Pourquoi les PME utilisent-elles la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) ?**

Après avoir pris connaissance des documents 6 et 7, vous expliquerez dans un développement structuré, pourquoi et comment les PME utilisent la GPEC.

En introduction, vous définirez ce qu’est le GPEC.

A titre indicatif, dans le développement vous pourrez aborder certains des thèmes suivants :

* les choix stratégiques d’une entreprise (nouveaux marchés, relations sociales et culture d’entreprise, législation, gain/perte de marché, nouvelles technologies, nouveau métier)
* la manière optimale d’articuler la stratégie de l’entreprise, l’évolution de son environnement, et ses ressources humaines
* le partage des enjeux GPEC avec l’ensemble des collaborateurs
* la démarche (réaliser un diagnostic de l’existant, mesurer l’écart entre l’existant et l’attendu, établir un plan d’action et le mettre en œuvre)

*Tout autre thème pertinent sera valorisé !*

### DOCUMENT 1 : Slack révolutionne la communication en entreprise

Tiny Speck se réinvente et prend le nom de Slack. Fini le jeu vidéo, place à un outil éponyme permettant de communiquer en entreprise. Lancé officiellement en février 2014, Slack fait rapidement un carton. La société affiche une croissance de 5 à 10%... chaque semaine!

Son modèle d'abonnement freemium, c'est-à-dire en accès gratuit mais avec des services supplémentaires pour lesquels il faut payer, a déjà séduit quelque 30.000 équipes, qui échangent plus de 200 millions de messages chaque mois, selon les chiffres fournis par Slack. Au total, la société revendique plus de 280.000 utilisateurs actifs. Parmi eux, 70.000 sont des clients payants, selon Slack.

**La fin des courriels internes ?**

Slack ne se contente pas d'être une *success story* comme les entreprises les aiment. C'est une révolution dans les domaines de la communication et du management. Slack veut être un outil complet mais facile d'utilisation pour interagir avec ses collègues. Accessible directement depuis un navigateur, il ne nécessite pas d'installation spécifique comme d'autres applications. Premier avantage: il débarrasse la messagerie professionnelle de presque tous les courriels envoyés en interne. De quoi gagner [plusieurs plusieurs heures par jour](http://www.lefigaro.fr/vie-entreprise/2011/10/05/09008-20111005ARTFIG00584-gerer-ses-e-mails-prend-deux-heures-par-jour.php).

Il propose en échange un système de chat divisé en différents canaux en fonction des besoins de chaque entreprise. Un canal de discussion «marketing» peut par exemple permettre aux membres d'une équipe marketing d'interagir sans que d'autres employés ne se retrouvent dans la boucle. Au contraire, un forum général permet à tous les salariés de participer à une discussion. En outre, un onglet spécifique est à disposition de l'utilisateur pour qu'il puisse s'envoyer des messages, afin de noter certaines références ou de se souvenir d'une bonne idée fugace.

# Une véritable «boîte à outils» professionnelle

Autre atout de Slack, il est conçu pour s'adapter à une utilisation multi-plateformes. Accessible à la fois via sur ordinateur et sur mobile (iOS ou Android), toute interaction réalisée sur un terminal est automatiquement enregistrée sur l'autre.

Dépassant la simple messagerie, Slack est pensé comme une boîte à outils professionnelle, séduisant pour les entreprises qui souhaitent optimiser l'archivage de leurs documents.

*Le Figaro*, 26 novembre 2014

### DOCUMENT 2 : La GPEC

**Comment Renault utilise la GPEC pour éviter le plan social**

[Renault](http://www.lemonde.fr/bourse/nyse-euronext-paris-equities/renault/) a annoncé 7 500 suppressions de postes sur la [France](http://www.lemonde.fr/europeennes-france/), le constructeur a précisé que, sur ce [total](http://www.lemonde.fr/bourse/nyse-euronext-paris-equities/total/), 1 800 personnes pourraient [être](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/auxiliaire/%C3%AAtre/) concernées par une prolongation et un renforcement des dispositifs GPEC (gestion prévisionnelle de l’[emploi](http://www.lemonde.fr/emploi/) et des compétences) (plans qui "ont pour objectif de mieux [*anticiper*](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/premier-groupe/anticiper/) les effets sur l’emploi des mutations économiques, technologiques, sociales et démographiques", d'après la définition du ministère de l'emploi).

Concrètement, depuis la loi de cohésion sociale de 2005, cette négociation s’impose tous les trois ans aux [entreprises](http://www.lemonde.fr/entreprises/) et groupes d’au moins 300 salariés et porte sur les mesures d'accompagnement en matière de [formation](http://www.lemonde.fr/formation/), de validation des acquis de l'expérience, de bilan de compétences ainsi que d'accompagnement de la mobilité des salariés.

Dans le cas de Renault, [l'accord GPEC](http://www.dynamic.renault.com/essentiel/a-la-une/accord-de-gpec-a-un-an/) signé en février 2011 a mis en place un "observatoire des métiers" qui a permis d'[identifier](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/premier-groupe/identifier/) les "métiers sensibles" (ceux qui disparaissent, essentiellement dans les usines). L'accord a aussi lancé de fortes incitations à "la mobilité professionnelle en interne (mobilité géographique, prêts intersites, temps partiels de fin de carrière…) et en externe (congés sabbatiques, création d'entreprise, prêts de main d'œuvre à une autre entreprise de la métallurgie, mutations concertées…), et d'aménagement de fin de carrière".

**DÉTACHEMENTS INTERSITES ET FIN DE CARRIÈRE AMÉNAGÉE**

En 2011, 454 salariés de Renault ont justement opté pour une fin de carrière aménagée. Par ailleurs, 103 salariés ont choisi une "période de mobilité" (accueil momentané dans une autre entreprise et réintégration possible chez Renault), 15 un temps partiel fin de carrière. De plus, précise le constructeur, les détachements intersites ont fortement augmenté pour [atteindre](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/troisieme-groupe/atteindre/) 1 195 personnes en moyenne mensuelle dans le groupe en France.

En juin dernier, nouveau coup d'accélérateur, l’accord GPEC [a fait l’objet d’un avenant](http://www.dynamic.renault.com/essentiel/a-la-une/avenant-a-l-accord-de-gpec/), "permettant d’adapter certaines mesures existantes à l’évolution du [*contexte*](http://www.lemonde.fr/contexte/) réglementaire et économique actuel". Il met l'accent sur la mobilité, notamment de Douai vers les sites de Maubeuge ou STA Ruitz, et de Sandouville vers le site de Cléon.

"La mobilité peut aussi [*permettre*](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/troisieme-groupe/permettre/) de [*décompter*](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/premier-groupe/d%C3%A9compter/) un poste des effectifs si par exemple un salarié quitte un poste de Douai, qui sera supprimé, pour [*prendre*](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/troisieme-groupe/prendre/) un poste existant à Maubeuge". "La mobilité peut être qualitative également, d'une qualification vers une autre. Dans tous les cas, s'il faut un avenant au contrat de travail, la GPEC offre un cadre qui évite de [*passer*](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/premier-groupe/passer/) par un plan [*social*](http://www.lemonde.fr/social/)."

L'avenant insiste enfin sur la mobilité externe, via la création ou la reprise d'entreprise.

**14 % DU GROUPE À LA RETRAITE ?**

Mardi, le groupe a annoncé que la GPEC était prolongée jusqu'en 2016 et le DACS étendu à tous les collaborateurs, quel que soit leur statut et sans critère de pénibilité. En somme, une préretraite pour tous.

*www.lemonde.fr*, 16 janvier 2013

#### DOCUMENT 3 : Affaire Tefal : le procès d’une inspectrice du travail trop gênante

La colère monte chez les inspecteurs du travail, révoltés par les poursuites engagées contre l’un des leurs pour violation du secret professionnel et recel d’e-mails internes à l’entreprise d’articles culinaires Tefal, qu’elle était chargée de [contrôler](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/premier-groupe/contr%C3%B4ler/). Son [procès](http://www.lemonde.fr/proces/) doit [avoir](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/auxiliaire/avoir/) lieu ce vendredi 16 octobre après-midi au tribunal correctionnel d’Annecy.

Ces documents issus du service des ressources humaines de Tefal, entreprise située à Rumilly près d’Annecy, montrent que la filiale du [groupe Seb](http://www.lemonde.fr/bourse/nyse-euronext-paris-equities/s-e-b/) a cherché à [entraver](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/premier-groupe/entraver/) l’action de l’inspectrice du travail, Laura Pfeiffer, et a trouvé une oreille attentive en la personne du supérieur hiérarchique de cette fonctionnaire, qui l’avait mise sous pression. Une double atteinte à l’indépendance de l’inspection du travail garantie par la convention 81 de l’Organisation internationale du travail (OIT), que la [France](http://www.lemonde.fr/europeennes-france/) a ratifiée.

C’est pourtant l’inspectrice du travail que le procureur a décidé de [poursuivre](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/troisieme-groupe/poursuivre/), à la suite d’une plainte de Tefal contre X pour vol de documents. La jeune femme encourt une peine d’un an d’emprisonnement et 15 000 euros d’amende pour le premier chef d’accusation et de cinq ans d’emprisonnement et 375 000 euros d’amende pour le second. Un salarié de Tefal, aujourd’hui licencié, sera aussi dans le box des accusés. Il est reproché à ce « lanceur d’alerte », comme le désignent les syndicats, d’avoir transmis ces e-mails à l’inspectrice. Le procureur le poursuit pour détournement de courriels et accès frauduleux à un système informatique.

L’affaire a débuté en janvier 2013 par un contrôle chez Tefal, près d’Annecy. L’inspectrice Mme P. découvre alors que l’accord sur l’aménagement du temps de travail signé en 2000, prévoyant un système de modulation, était « devenu caduc », […]. La modulation permet d’organiser la flexibilité du temps de travail sur plusieurs semaines ou plusieurs mois, avec des périodes hautes et des périodes basses, de manière à [conserver](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/premier-groupe/conserver/) une durée moyenne de 35 heures hebdomadaires, sans heures supplémentaires rémunérées, donc.

L’inspectrice avait demandé à Tefal de [renégocier](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/premier-groupe/ren%C3%A9gocier/) l’accord, ce que l’entreprise avait refusé. *« L’accord étant caduc, cela implique*, explique une responsable du syndicat SUD-Travail, *que l’entreprise est de fait revenue dans le droit commun, c’est-à-dire qu’elle aurait dû faire un décompte des heures supplémentaires à la semaine et les rémunérer*. » Cette irrégularité a conduit Mme Pfeiffer à [dresser](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/premier-groupe/dresser/) un procès-verbal pour travail dissimulé par dissimulation d’heures, dont l’enjeu pourrait [être](http://conjugaison.lemonde.fr/conjugaison/auxiliaire/%C3%AAtre/) conséquent pour cette entreprise de près de 2 000 salariés.

*Le Monde*, 16 octobre 2015

#### DOCUMENT 4 : Numérique et conditions de travail : des défis essentiels à relever pour l’entreprise

L’évolution des technologies numériques continue d’opérer une transformation profonde au sein des entreprises. Elles impactent à la fois l’organisation, le management, la culture, le rapport au travail, les compétences ainsi que l’ensemble des acteurs de l’entreprise. Incontournables, leurs effets sont parfois subis. Mais elles représentent également de vraies opportunités pour re-questionner l’organisation du travail et tous les fonctionnements de l’entreprise.

# Innovations et contre-performances

Si ces nouvelles technologies offrent aux salariés **plus de flexibilité et d’autonomie**, elles engendrent aussi des **effets négatifs difficiles à maîtriser** : flux excessifs d’information, augmentation du rythme de travail, renforcement du contrôle de l’activité, contraintes excessives de réactivité etc. Utilisées sans cadre de régulation, ces technologies peuvent être le vecteur d’une hyper-rationalisation du travail et contribuer à la **détérioration des conditions de travail avec des impacts réels sur la santé**.

Or, intégrer ce type d’innovation dans une structure, quelle qu’elle soit, **influe sur l’organisation du travail et impacte les conditions de travail et la santé des travailleurs**, si la conduite de projet n’est pas sécurisée. Pour autant, de nombreux exemples montrent également que le potentiel des outils numériques peut également représenter un **atout pour la conduite des transformations**. Les possibilités offertes par la technologie 3D, par exemple, permettent aujourd’hui de simuler le travail futur, qu’il s’agisse de réaménager des espaces, de moderniser une ligne de production ou de faire évoluer un système d’information. Les chefs de projets peuvent ainsi anticiper les problématiques touchant aux conditions de travail et à la santé des salariés.

*www.anact.fr*, 16 octobre 2015

#### DOCUMENT 5 : Bureau nomade, le poste de travail du futur !

Les nouvelles technologies ont généralisé le nomadisme des postes en France. En effet, il est désormais possible de travailler sur un **bureau virtuel** depuis n’importe où dans le monde. L’organisation du travail a ainsi évolué, en donnant naissance au concept du bureau nomade. Mais quelle forme de nomadisme rencontre-t-on exactement au sein de l’entreprise ? Qu’est-ce que « bureau nomade » signifie ?

## Les différentes formes de nomadismeLe nomadisme peut prendre différentes formes. Au sein de l’entreprise par exemple, on peut déjà parler de nomadisme quand le salarié travaille hors de son poste de travail : dans un espace détente par exemple, comme la cafétéria ou la terrasse de l’entreprise, ou encore dans la salle de réunion. Selon les fonctions et besoins du salarié, ce dernier n’est en effet plus obligé à disposer d’un bureau fixe. Il peut en effet accéder facilement aux données grâce au cloud computing. Il suffit pour lui de disposer d’un ordinateur portable et d’une connexion Internet.

Ainsi, le salarié peut aussi être nomade en dehors des murs de l’entreprise. Un salarié en télétravail peut par exemple travailler à son domicile. Il peut aussi exercer dans un espace de coworking (**bureau partagé**), comme le font habituellement les salariés itinérants, afin de bénéficier d’un cadre de travail collaboratif, dynamique, humain et diversifié.

## Le bureau nomade et ses avantages

Flexibilité des horaires (exit les plages horaires traditionnelles), autonomie, liberté d’organisation, meilleure conciliation entre vie perso et vie pro, amélioration de la qualité de vie… sont autant d’avantages que procure le nomadisme chez le salarié. L’entreprise tire également avantage des **bureaux nomades**. Le bien-être du salarié se répercute sur sa motivation, sa productivité et la qualité de son travail. Il reste ainsi fidèle à la société. Autre atout du bureau nomade : une économie au niveau des postes de dépenses suivants : l’espace, le mobilier, et les fournitures de bureaux.

*www.workingplace.fr*, 13 mars 2015

**DOCUMENT 6 : Renault**

L’objectif du groupe Renault est d’être reconnu par ses clients et par le public comme faisant partie des meilleurs constructeurs automobiles mondiaux en termes de qualité de produit et de services, dans chaque région et sur chaque segment de marché.

**« Renault Quality Made »**

La qualité reste une priorité stratégique pour le groupe et une valeur au service de l’image de nos marques. Professionnalisme, compétence, expertise, rigueur et exigence : Renault applique ces valeurs à chaque étape de la vie d’un véhicule pour offrir au client la meilleure qualité tant au niveau du produit que du service et s'assurer ainsi de sa pleine satisfaction.

Ces dernières années, grâce à une démarche exigeante et continue d’amélioration de la qualité, les marques du groupe Renault se sont hissées parmi les meilleures des constructeurs automobiles en termes de fiabilité des véhicules et de qualité du service. Dans plusieurs pays européens, en Corée ou encore au Brésil, différents classements d’organismes indépendants ou de la presse spécialisée soulignent ces progrès qualité.

**Le groupe Renault veille ainsi à proposer à ses clients des véhicules et des services leur garantissant dans leur relation avec la marque, une complète sérénité et une totale satisfaction**. Cela se traduit notamment par des engagements forts pour consolider les bons résultats de ces dernières années mais également pour améliorer la durabilité et le vieillissement de nos véhicules ainsi que pour offrir à nos clients un service dans notre réseau commercial d’une qualité exemplaire.

La pleine satisfaction de nos clients et la reconnaissance par le public de nos progrès qualité sont aujourd’hui les deux principales priorités de la politique qualité du groupe Renault.

En 2011, la nouvelle signature publicitaire « Renault Quality Made » est là pour rappeler en permanence la mobilisation de tous les métiers autour de l’exigence qualité et la satisfaction client.

**Renault Mégane : une qualité qui se prouve et s'éprouve**

Véhicule le plus vendu de la marque Renault (plus de 700 000 unités dans le monde depuis son lancement fin 2008), Mégane III fait partie des leaders en fiabilité sur son segment, selon l'enquête d’un organisme extérieur indépendant réalisée auprès de clients français et allemands.

Dans le « Top 100 Fiabilité » de L’Automobile Magazine, où plus de 80 modèles de 25 marques différentes sont classés sur la qualité et la fiabilité en fonction de témoignages clients et des essais des journalistes, Mégane III se trouve dans le haut du classement depuis deux années consécutives. Elle est qualifiée comme un véhicule qui « respire le sérieux, le solide… à l’image des dernières productions de Renault, la nouvelle Mégane propose un très bon niveau de fiabilité ».

**Dès la phase de conception, une liste de 100 items spécifiques a notamment été prise en compte pour assurer à Mégane III une fiabilité sans faille et améliorer la durabilité d’usage et d’aspect.** Par exemple, un effort particulier a été mené pour réduire les bruits, améliorer l’étanchéité et assurer la fiabilité des composants électroniques. Renault a fait rouler, plus de 100 véhicules non-stop, pendant 3 mois en Turquie, en Australie et en Roumanie. Au total, ce sont plus de 5 millions de km parcourus dans des conditions de route et climatiques différentes validant toutes les conditions d’utilisation même sévères des véhicules par les clients.

Pour garantir la fiabilité de Mégane III, Renault a appliqué des standards et des processus qualité rigoureux, notamment ceux inspirés de son partenaire Nissan parmi lesquels le Design To Quality. Ce processus permet d’assurer une maîtrise de la qualité dès les premières étapes de conception et de développement d’un véhicule. De plus, certains standards de contrôle qualité sont aujourd’hui communs au sein de l’Alliance, à l’image de l’AVES (Alliance Vehicule Evaluation Standards) : pour l’ensemble des métiers, une seule même méthode de contrôle qualité selon des critères sans cesse plus exigeants et proches des attentes clients est appliquée, de la fabrication à la livraison des véhicules.

Enfin, Renault veille à l’application de ces standards partout dans le monde. Aussi, le Système de Production Renault (SPR) est lui mis en œuvre sur l’ensemble des 38 sites de production du Groupe Renault. La qualité « Fabriquer conforme du 1er coup » est l’objectif n°1 de tout collaborateur en usine. Tous les sites de production de Renault respectent donc les mêmes standards et les mêmes exigences en termes de qualité.

www.renault.com/fr

**DOCUMENT 7 : La reconnaissance d’organismes et d’enquêtes de référence**

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

Dans son dernier rapport *« ADAC-Pannenstatistik 2011 »* mesurant la fiabilité des véhicules, l’organisme de référence Allemand ADAC soulignait les progrès de l’ensemble de la gamme. Tous les modèles sont considérés comme « bons » voire « excellents » en fiabilité à partir de 2006. Ce même organisme dans son enquête sur la qualité de service *« ADAC- Werkstatt-Test 2001 »* classait tous les garages Renault avec la mention « très bien ».

La presse spécialisée souligne également les progrès qualité de nos marques. *L’Automobile Magazine*, dans son enquête *« 28 modèles sans souci »* publiée en France en janvier 2011 classait 4 modèles du groupe Renault à la première place du podium en termes de qualité et de fiabilité.